



TEMA:

Tidspres

Til jer, der vil sikre, at medarbejderne ikke belastes af et stort tidspres - og derfor trives og bliver læn- gere i jobbet



Hvad kan I gøre?

- **Undersøg**, om det motiverer eller belaster flertallet af medarbejderne, hvis antallet af kunder i kø eller ventetiden hele tiden vises på storskærm.
- **Overvej**, om det er realistisk at nå det fastsatte service-level (fx 80% af kald besvaret inden for 60 sekunder) med det antal medarbejdere, der er på telefonerne.
- **Sørg for**, at medarbejderne kan holde små pauser i løbet af arbejdsdagen - også ud over de skemalagte.

Spørg jer selv

- **Hvordan** oplever medarbejderne balancen mellem antallet af kontakter med kunder og den service, de forventes at levere?
- **Hvor** vigtigt er det, at der er en synlig indikation af, hvor mange kunder eller borgere, der venter eller hvor længe, de har ventet?
- **Er** der mulighed for at restituere og holde pauser i løbet af arbejdsdagen?
- **Hvilke** muligheder har I for på lidt længere sigt at påvirke antallet af henvendelser?
- **Kan** jeres erfaringer fx om de hyppigst stillede spørgsmål eller problemer med selvbetjeningsløsninger bringes videre til andre i organisationen, som kan forbedre virksomhedens service 'uden om' kundecentret?

Henvisninger

[At-vejledningen om stor arbejdsmængde og tidspres \(link\)](#)
['Viden om restitution og pauser' \(link\)](#)
['Forstå og forebyg stress' \(link\)](#)

Forskning og undersøgelser viser:



- Kunde- og kontaktcentre har stort fokus på at håndtere henvendelser effektivt, dvs. med kortest mulige samtaletid (AHT).
- Mange kundecentermedarbejdere oplever tidspres som en stor belastning.
- I mange kundecentre er der en synlig indikation af, hvor mange der venter i kø, hvilket opleves motiverende for nogle medarbejdere, men som en stressfaktor for andre.
- Hvis antallet af kunder i kø langt overstiger, hvad antallet af medarbejdere realistisk vil kunne håndtere, virker det demotiverende for de fleste medarbejdere.
- Lang ventetid forlænger ofte samtalen, da kunden først skal 'tales ned', inden kundens problem kan håndteres.
- Det er nødvendigt at restituere i løbet af en arbejdsdag for at kunne arbejde effektivt og yde en god service.

Sådan har de gjort ...

En medarbejder fra **Aarhus Kommunes Kontaktcenter**, som oplever, at der er meget få medarbejdere og mange borgere i kø på **Den Digitale Hotline**, kan sende en besked til sin leder, som vil forsøge at finde nogen, der kan hjælpe.

Antallet af borgere i kø står ikke på storskærme i kontaktcentret. Når medarbejderne er på Den Digitale Hotline, kan de slå antallet i kø fra også på deres egen skærm.

Medarbejderne i kontaktcentret har mulighed for at tage en 5-minutters pause, hvis de har brug for det – også selvom det kan være svært i meget travle perioder.

I **Erhvervsstyrelsen** har kundecentret fået mulighed for at sætte kø-loft på i så god tid før lukketid, at medarbejderne kan nå at betjene alle kunder inden for den planlagte arbejdstid. Det var et krav fra de tillidsvalgte om overarbejdsbetaling efter planlagt arbejdstids ophør, som medvirkede til, at denne løsning kom i stand.

Kundecentret kan påvirke, hvornår kampagner eller nye systemer rulles ud, så det så vidt muligt ikke falder sammen med spidsbelastningsperioder.